

**Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**ASIGNATURA: CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS**

**2018-I**

1. **DATOS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| LÍNEA DE CARRERA | PROYECTOS Y PLANES TURISTICOS |
| CURSO | CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS |
| CÓDIGO | 552 |
| HORAS | 04 HORAS SEMANALES: HT = 2, HP = 2 |
| CICLO | X |

**II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

|  |
| --- |
| La asignatura esde naturaleza teórico – práctica, tiene por propósito comprender, analizar y desarrollar diferentes métodos y estrategias para la mejora de la calidad de los servicios turísticos. .  Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Introducción a la Calidad: Conceptos y Evolución. II. Principales Teorías de la Calidad. III. Costes de Calidad en las Empresas Turísticas. IV. Herramientas para la mejora de la Calidad en las Empresas Turísticas.  **COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**   * Aplica la teoría y práctica del proceso de gestión de la calidad (ISO 9000:20009, Gestión del Medio Ambiente (ISO 14000) en las empresas turísticas orientadas a la satisfacción de los clientes, así como el desarrollo sostenible de la organización. * Aplica las principales teorías sobre la calidad de los productos y servicios, en el sector turístico . * Aplica las herramientas para la mejora de la calidad en el sector turístico con estrategias para satisfacer o sobrepasar las expectativas de los clientes y mantener una posición competitiva. |

**III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **SEMANAS** |
| **UNIDAD I** | Teniendo en cuenta el entorno empresarial y el avance de la ciencia y los procesos complejos, para poder lograr resultados, **explica** la finalidad del conocimiento basándose en el análisis de los antecedentes. | **INTRODUCCION A LA CALIDAD: CONCEPTOS Y EVOLUCION** | **1, 2, 3, 4.** |
| **UNIDAD II** | Frente al hecho de que toda las organización deben ser capaces de adecuarse a los nuevos cambios tecnológicos, y realizar la innovación en cada proceso que realizan, describe aspectos importantes de la investigación científica y como estos influyen en la organización | **PRINCIPALES TEORIAS DE LA CALIDAD** | **5, 6, 7, 8.** |
| **UNIDAD III** | Ante la variedad de problemas y oportunidades que se dan en la organización, **expone** la esencia de la investigación y la manera de generar ideas sustentadas en bases científicas. | **COSTES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURISTICAS** | **9, 10, 11, 12.** |
| **UNIDAD IV** | Es un mundo que cambia de manera continua es esencial que la sociedad piense y plante soluciones de manera razonada, explica la necesidad de plantearse hipótesis, leyes y teorías y posterior evaluación. | **HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD APLICADAS AL SECTOR TURISTICO** | **13, 14, 15, 16.** |

**IV. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD I: INTRODUCCION A LA CALIDAD: CONCEPTOS Y EVOLUCION** | | | | | | | |
| **CAPACIDAD:** Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades  de las empresas turísticas. | | | | | | | |
| **Semana** | **Actitudes** | | | **Estrategias de Aprendizaje** | | | **Horas** |
| * Apertura a la innovación * Disposición por aprender | | |
| **Contenidos Conceptuales** | | **Contenidos Procedimentales** |
| 1 | Calidad del servicio en el sector turístico | | Describe el enfoque de la calidad que  constituye un factor clave de competitividad en el sector turístico | Análisis documental  bibliográfico | | | 2 |
| Estudio de casos | | | 2 |
| 2 | Introducción al concepto de calidad | | Identifica la concepción de la calidad relacionada con la adecuación al uso para garantizar al cliente la conformidad de los productos que se  le entrega. | Análisis documental bibliográfico | | | 2 |
| Exposición dialogada | | | 2 |
| 3 | Evolución del concepto de calidad | Conoce que existen cuatro etapas bien definidas a lo largo de la evolución de la calidad: Inspección- Control de la Calidad-Aseguramiento de la Calidad-Calidad total y  Excelencia | | | Análisis documental  bibliográfico | 2 | | |
| Exposición dialogada | 2 | | |
| 4 | El concepto actual de calidad | Establece los enfoques básicos atendiendo a la evolución en el significado de la calidad, atendiendo a la relación entre su utilidad o nivel de  satisfacción con el precio. | | | Análisis documental  bibliográfico | 2 | | |
| Técnicas de concientización | 2 | | |
| **Referencias:**  Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A. | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD II: PRINCIPALES TEORIAS DE LA CALIDAD** | | | | |
| **CAPACIDAD: Aplica** las principales teorías sobre la calidad de los productos y servicios en el sector turístico | | | | |
| **Semana** | **Actitudes** | | **Estrategias de Aprendizaje** | **Horas** |
| * Apertura a la innovación * Disposición por aprender | |
| **Contenidos Conceptuales** | **Contenidos Procedimentales** |
| 5 | La Gestión de la Calidad Total, según Deming, Juran, Crosby,  Ishikawa y otros. | Conoce las principales teorías acerca de la calidad y como  aplicarlas en el sector turístico. | Análisis documental  bibliográfico | 2 |
| Exposición dialogada | 2 |
| 6 | Modelo Deming | Desarrolla el marco teorico del modelo, ciclo PHVA y su aplicación en organizaciones. | Análisis documental  bibliográfico | 2 |
| Exposición dialogada | 2 |
| 7 | Modelo Malcolm Baldrigue y Modelo EFQM | Desarrolla el marco teorico del modelo basado en siete criterios y su  aplicación en organizaciones. | Análisis documental bibliográfico | 2 |
| Exposición dialogada | 2 |
| 8 | Modelo de Excelencia en la Gestión | Desarrolla el marco teorico del  modelo, en siete criterios y su aplicación en organizaciones. | Análisis documental bibliográfico | 2 |
| Evaluación Parcial | | Demostración | 2 |
| **Referencias:**  Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A. | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD III: COSTES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURISTICAS** | | | | |
| **CAPACIDAD:** Analiza los instrumentos que integran y permite producir, de una forma eficiente, productos y servicios que  satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos). | | | | |
| **Semana** | **Actitudes** | | **Estrategias de Aprendizaje** | **Horas** |
| * Apertura a la innovación * Disposición por aprender | |
| **Contenidos Conceptuales** | **Contenidos Procedimentales** |
| 9 | Concepto y Clasificación de los Costes Asociados a la Calidad | Analiza los costes derivados de los fallos internos y externos-costes tangibles e intangibles-costes de las actividades preventivas. | Análisis documental  bibliográfico | 2 |
| Estudio de casos | 2 |
| 10 | Costes generados por el Control y las Evaluaciones. | Aplica las auditorias de calidad en el sector turístico según los modelos SERVQUAL y HOTELQUAL | Análisis documental  bibliográfico | 2 |
| Estudio de casos | 2 |
| 11 | La curva de los Costes Asociados a la Calidad. | Implanta un sistema de mejora de la calidad en una determinada empresa  turística. | Análisis documental bibliográfico | 2 |
| Estudio de casos | 2 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 12 | Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad en  las empresas turísticas | Identifica las oportunidades de la reducción de los costes existentes  relacionados con la calidad. | Análisis documental  bibliográfico | 2 |
| Demostración | 2 |
| **Referencias:**   * Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD IV: HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD APLICADAS AL SECTOR TURISTICO** | | | | | | | | | |
| **CAPACIDA**D: Aplica las herramientas para la mejora de la calidad en el sector turístico con estrategias para satisfacer o  sobrepasar las expectativas de los clientes y mantener una posición competitiva. | | | | | | | | | |
| **Semana** | | **Actitudes** | | | | **Estrategias de Aprendizaje** | | **Horas** | |
| * Apertura a la innovación * Disposición por aprender | | | |
| **Contenidos Conceptuales** | | **Contenidos Procedimentales** | |
| 13 | | Fundamentos y Vocabulario | | Identifica los diferentes modelos de gestión dentro de una organización  utilizando un enfoque de procesos. | | Aplicación de criterios e  indicadores | | 2 | |
| Dinámica de grupos | | 2 | |
| 14 | | Introducción a ISO 9001:2008 Requisitos | | Identifica e interpreta, adecuadamente los diferentes requisitos necesarios para el sistema de gestión de calidad. | | Aplicación de criterios e  indicadores | | 2 | |
| Dinámica de grupos | | 2 | |
| 15 | | Interpretación de Requisitos ISO 9001:2008 | | Estudio de los requisitos 4.1 a 8.5 | | Aplicación de criterios e indicadores | | 2 | |
| Dinámica de grupos | | 2 | |
| 16 | | Lean Six Sigma | | Analiza las características y principios de la metodología Lean Six Sigma y sus diferencias sobre los demás enfoques de calidad. Determina el nivel sigma de un  proceso en base al número de defectos . | | Aplicación de criterios e indicadores | | 2 | |
| Examen Final | | | | Demostración | | 2 | |
| **Referencias:**  Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. España: Editorial Síntesis, S.A.Madrid. | | | | | | | | | |
| 11 | | * Período de Recuperación de la Inversión * Evaluación Social. | | Aplica los distintos criterios de evaluación de **proyectos** sociales | | Exposición dialogada | | 2 | |
| Aplicación de criterios e indicadores | | 2 | |
| 12 | | * Casos prácticos | | Resuelve casos prácticos | | Solución de casos | | 2 | |
| Trabajo en equipo | | 2 | |
| **Referencias:**  Beltran Arlette. (2010). Evaluación Privada de Proyectos. Perú: CIUP. | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD IV: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DEL SNIP** | | | | |
| **CAPACIDAD:**  Aplica los criterios de evaluación de proyectos de inversión pública en el marco del SNIP. | | | | |
| **Semana** | **Actitudes** | | **Estrategias de Aprendizaje** | **Horas** |
| * Apertura a la innovación * Trabajo en equipo | |
| **Contenidos Conceptuales** | **Contenidos Procedimentales** |
| 13 | * Evaluación social * Análisis de sensibilidad * Análisis de sostenibilidad | Elabora el análisis de sensibilidad y el de sostenibilidad | Exposición dialogada | 2 |
| Aplicación de criterios e indicadores | 2 |
| 14 | * Evaluación del impacto ambiental * Organización y gestión * Plan de implementación | Evalúa el impacto ambiental Elabora el plan de implementación | Exposición dialogada | 2 |
| Aplicación de  criterios e indicadores | 2 |
| 15 | * Selección de alternativa * Matriz de marco lógico | Elabora la Matriz de marco lógico | Exposición dialogada | 2 |
| Aplicación de criterios e indicadores | 2 |
| 16 | Examen Final | | Solución de  problemas | 4 |
| **Referencias:**  Ministerio de Economía y Finanzas. (2007). Guía Metodológica de Proyectos de Inversión Pública. Lima: MEF. | | | | |

**V. MATERIALES EDUCATIVOS Y ORTOS RECURSOS DIDACTICOS**

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

**1. Medios escritos:**

Guía resumen por unidades

Separatas con contenidos temáticos

Fotocopia de textos selectos

Libros seleccionados según bibliografía

Mapas

Revistas especializadas

Periódicos sobre negocios

Servicios telemáticos:

Sitios web

Foros, etc.

**2. Medios visuales y electrónicos**

Pizarra y plumones

Videos de experiencias

Gráficos

Proyector Multimedia

**3. Medios Informáticos**

Computadoras

Internet

Wi-fi

Plataformas virtuales

Programas de Enseñanza

**VI. EVALUACIÓN**

La evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de desempeño, de producto y de conocimiento.

**1. Evidencias de Conocimiento.**

La evaluación será a través de exposiciones e intervenciones orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de preguntas y, respuestas a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar en el campo personal y profesional.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

**2. Evidencia de Desempeño**

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

**3. Evidencias de producto.**

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **PONDERACION** | | **UNIDAD DIDACTICAS DENOMINADAS MODULOS** |
| **P1** | **P2** |
| Evaluación de Conocimiento | 30% | 20% | El ciclo académico comprende 4 módulos |
| Evaluación de Producto | 35% | 40% |
| Evaluación de Desempeño | 35% | 40% |

Siendo el promedio final (PF) el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4) calculado de la siguiente manera:

**PF= PM1 + PM2 + PM3 + PM4**

**4**

**VII. BIBLIOGRAFIA**

* Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006) Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
* Pablo Alcalde San Miguel. (2008). Calidad. España: Editora de Producción Clara M.de la Fuente Rojo.